Etude sur les clientèles touristiques de la région Centre-Val de Loire : mode d'emploi

1. Contexte

Le Comité Régional du Tourisme en partenariat avec les Comités Départementaux du Tourisme, les Observatoires Economiques et les prestataires du tourisme régional réalisent en 2010 une étude à visée marketing permettant d'améliorer la connaissance des principales clientèles touristiques.
L'objectif pour chacun des partenaires est d'orienter et d'adapter les politiques touristiques mais aussi les actions de promotion, de marketing et de commercialisation.

L'étude permettra de connaître plus précisément la clientèle touristique d'agrément de la région, en incluant la clientèle régionale et la clientèle excursionniste. Pour mettre en œuvre cette étude, le CRT et ses partenaires sont accompagnés par le cabinet d'études 4V.

2. Méthodologie

- 125 000 questionnaires (un seul et unique questionnaire pour toute la région)
- Disponibles en 6 langues (80% FR/GB, 15% ALL/NL, 5% ESP/IT)
- 237 partenaires pour la diffusion (hébergements, monuments, sites de loisirs et offices de tourisme)
- 7 mois d'enquête (de Pâques à la Toussaint)
- 6 départements enquêtés

Questionnaires auto-administrés et numérotés :

Les clients remplissent eux-mêmes les questionnaires et les postent sans les affranchir, de n'importe où en France (retour postal gratuit type "lettre T", aux frais du CRT).

Chaque questionnaire est numéroté ce qui permet :
- De suivre les retours,
- De procéder à des réapprovisionnements si besoin,
- D'avoir une approche de la clientèle de chaque lieu.

Des **présentoirs** sont fournis aux sites pour faciliter la mise à disposition des questionnaires auprès des clientèles.

L'objectif est de répartir la diffusion des questionnaires sur l'ensemble de la période (du 1er avril jusqu'après les vacances de la Toussaint) **et de la journée**.

Pour ceux qui souhaitent remettre le questionnaire à leurs clients avec une petite explication (c'est l'idéal bien sûr), **la diffusion doit rester aléatoire**, c'est à dire qu'il ne faut diffuser, par exemple, qu'un questionnaire tous les 10 clients. Dans ce cas, la conversation pourrait s'engager de la manière suivante : *"Accepteriez-vous de répondre à une enquête qui nous permettra de mieux vous connaître et par conséquent de mieux répondre à vos attentes ? Cela ne vous prendra que quelques minutes… Sachez par ailleurs qu'en répondant à ce questionnaire vous pourrez participer à un jeu-concours qui vous permettra peut-être de gagner un séjour..."*.

Les 125.000 questionnaires ont été répartis entre les 237 sites d'enquête en fonction de leur capacité d'accueil ou de leur fréquentation. Chaque site est avisé, par courrier, du nombre de questionnaires qui lui est attribué, de façon à pouvoir les répartir au mieux de sa fréquentation. Ainsi, le calcul du ratio "nombre de questionnaires / nombre de jours d'ouverture du site" permet d'estimer le nombre de questionnaires à diffuser par jour, en moyenne.

Pour faciliter cette répartition, les sites recevront leurs questionnaires en 3 vagues : la 1ère en mars 2010, la 2ème début juin et la 3ème début septembre.

Jeu-concours : Un jeu concours gratuit avec des lots attractifs est mis en place pour inciter les clients à remplir le questionnaire et à le retourner au CRT.

A gagner : 1 séjour découverte pour 2 adultes et 2 enfants, 6 week-ends ou courts séjours insolites dans la région, 6 lots de 6 bouteilles de vin de la région, des sacs, des guides, des livres, … en tout une centaine de lots.

Le règlement est déposé chez un huissier de justice. Chaque site recevra une copie du règlement, pour information.

Seuls les questionnaires intégralement remplis seront pris en compte pour le tirage au sort. L'enquête est anonyme, les coordonnées des clients ne seront pas saisies et ne serviront qu'à aviser les gagnants du jeu. Les adresses mail seront les seules à être saisies, pour ceux qui souhaitent recevoir la newsletter du CRT.

Suivi et traitement : Un dispositif de suivi et d'encadrement rigoureux est mis en place pour suivre précisément la diffusion des questionnaires, leurs retours et leurs saisies, afin de pouvoir effectuer des réajustements de distribution si nécessaire. L'estimation des retours est de 10%, compte tenu de la méthodologie employée.

Résultats attendus : L'implication de chacun des acteurs est indispensable : la pertinence et la richesse des données dépendent du bon déroulement de l'enquête.
Le maximum de résultats qu'il est possible de sortir sera produit en fonction de la qualité et du nombre de retours obtenus.

Grâce à la numérotation des questionnaires, **les sites pourront disposer des données brutes issues des questionnaires remplis par leurs clients**, en fonction des retours bien entendu.

Les résultats seront disponibles en fin d'année 2010 et diffusés gratuitement. Une réunion de restitution sera organisée dans chaque département.

Le CRT et votre CDT ou Observatoire resteront disponibles tout au long de l'enquête pour répondre à vos questions :

Dans le Cher, au CDT, Sébastien CHAMPAULT - sebastien.champault@berry.fr – ☎ 02.48.48.00.17
En Eure-et-Loir, au CDT, Nicolas DESGROUAS - nicolas.desgrouas@tourisme28.com - ☎ 02.37.84.01.12
Dans l'Indre, au CDT Sylvie PORNET - spornet@berry.fr - ☎ 02.54.07.47.07
ou Alain NEVIERE - aneviere@berry.fr - ☎ 02.54.07.39.41
En Touraine, au CDT, Francis MATTEO - FMatteo@tourism-touraine.com ☎ 02.47.31.47.38
ou à l'OET37, Christophe BORDIER - cbordier@obseco37.fr - ☎ 02.47.47.20.41
En Loir-et-Cher, au CDT, Patricia CHARREIRE - patricia.charreire@cdt41.com - ☎ 02.54.57.00.42
ou à l'OET41, Nadège De Clercq - n.declercq@observatoire41.com - ☎ 02.54.42.39.72
Dans le Loiret, au CDT, Célia BERGER - observatoire@tourismeloiret.com - ☎ 02.38.78.04.09

Au CRT Centre :

Claire ROUMAIN de la TOUCHE ou Stéphanie MANGIN – s.mangin@visaloire.com ☎ 02.38.79.95.14
ou Claude BECHU – c.bechu@visaloire.com - ☎ 02.38.79.95.12
ou Céline de NARDI – c.denardi@visaloire.com - ☎ 02.38.79.95.90

Bonjour, nous réalisons une ENQUETE ANONYME afin d'améliorer notre accueil et nous vous remercions pour le temps que vous y consacrerez.

Good morning. We are conducting an ANONYMOUS SURVEY in order to improve our service to tourists and we thank you for the time you will dedicate to this questionnaire.

Région Centre

1. Est-ce votre premier séjour ou votre première visite en région Centre – Val de Loire ?
1. Is this your first holiday / visit to the Loire Valley?

☐ Oui / *Yes* ☐ Non / *No*

2. Précisez les dates de votre séjour ou visite /
2. Can you tell us when you will be staying in the Loire Valley?

Du / *From* : |___.___| / |___.___| / 2 0 1 0

Au / *To* : |___.___| / |___.___| / 2 0 1 0

3. Vous êtes venu sur ce site…
3. You have come to this place …

☐ Juste pour la journée depuis votre résidence principale (passez à la question 7) / *Just for the day from your main residence (go to question 7)*
☐ Dans le cadre d'un séjour de vacances, d'un week-end… / *For a holiday, week-end...*
☐ Dans le cadre d'un séjour professionnel ou pour affaires / *Within the context of a business trip*

4. Durant ce séjour ou cette visite…
4. During your holiday / visit…

☐ Vous logez au même endroit en région Centre / *You will be staying in the same place in the Loire Valley*
☐ Vous êtes itinérant en région Centre / *You are travelling in the Loire Valley*
☐ Vous êtes simplement de passage, vers une autre destination / *You are only in transit to another destination*

5. Où êtes-vous logé durant ce séjour en région Centre ?
5. In which « departement » are you staying in the Loire Valley?

☐ Cher ☐ Indre ☐ Loir et Cher
☐ Eure et Loir ☐ Indre et Loire ☐ Loiret

Précisez la (les) commune(s) :
Specify the name(s) of the city(ies)/town(s)/village(s):

|_____|

6. Dans quel type d'hébergement touristique séjournez-vous ?
6. What kind of accommodation are you staying in?

☐ Parents ou amis / *At relatives, friends*
☐ Votre résidence secondaire / *Your second home*
☐ Hôtel / *Hotel*
☐ Camping / *Campsite*
☐ Location ou gîte / *Self-catering or gîte*
☐ Chambre d'hôtes / *Bed and Breakfast*
☐ Village de vacances / *Holiday village*
☐ Résidence hôtelière ou de tourisme / *Holiday flat or Apparthotel*
☐ Camping-car / *Campervan*
☐ Autres / *Other* |_____|

7. Qu'est-ce qui vous a incité à choisir cette région ? (3 réponses possibles)
7. What prompted you to choose the Loire Valley? (3 answers maximum)

☐ Un peu par hasard / *By chance*
☐ Des informations sur internet (site, forum…) / *Information found on the internet (website,forum…)*
☐ Des publicités, des reportages (TV, radio, presse…) / *Advertising, TV/radio reports, articles in the press…*
☐ Le bouche à oreille / *By word of mouth*
☐ La réputation du territoire / *The reputation of the region*
☐ Le classement du Val de Loire par l'UNESCO / *Because the Loire Valley has been listed as a World Heritage site by UNESCO*
☐ Des attaches (amis, famille, résidence secondaire) / *Because you have friends, relatives, a second home there*
☐ Une promotion, une offre spéciale / *A discount, a special offer*
☐ Un hébergement disponible et répondant à mes attentes / *Because you found an accommodation meeting your requirements*

8. Quel(s) moyen(s) avez-vous utilisé pour préparer ce séjour ou cette visite (plusieurs réponses possibles) ?
8. How did you prepare your holiday / visit (several answers are possible)?

☐ Internet / *Internet*
☐ Guides spécialisés / *Travel guides*
☐ Brochures ou dépliants gratuits / *Brochures or free leaflets*
☐ Agence de voyage ou tour opérateur / *Travel agency / Tour operator*
☐ Office de tourisme ou autre organisme / *Tourist office or another organisation*

9. Lorsque vous préparez votre séjour (ou visite), que recherchez-vous en priorité ? Trois réponses possibles, classez de 1 (le plus important) à 3 (le moins important)
9. When planning your holiday what are you mainly looking for? Please rate the following from 1 (most important) to 3 (less important)

☐ Des informations générales sur le territoire (paysages, histoire, culture…) / *General information on the destination (landscapes, History, culture…)*
☐ Des informations précises sur les hébergements (tarifs, services, disponibilités…) / *Detailed information about accommodation (rates, services, availability…)*
☐ Des informations précises sur les sites, les visites (descriptifs, tarifs, horaires…) / *Detailed information about sites, visits (descriptions, prices, opening times…)*
☐ Des informations sur les animations et manifestations / *Information about events*
☐ Des informations pratiques (cartographie, accès, horaires…) / *Practical information (maps, access, opening times…)*
☐ La possibilité de pouvoir réserver et payer sur internet / *The possibility to book and pay online*
☐ Des photos, des vidéos de votre lieu de séjour / *Photos / videos of the area where you will stay*
☐ Avoir accès à des produits "tout compris" / *To be able to book all-inclusive packages*

10. Qu'appréciez-vous le plus sur ce territoire ?
Trois réponses possibles, classez de 1 (le plus important) à 3 (le moins important)
10. What do you like the most about this destination? Please rate the following from 1(most important) to 3 (less important)

☐ La proximité de votre résidence principale / *It is close to your main residence*
☐ La facilité d'accès / *It's easy to get there*
☐ Le calme, la tranquillité / *It is calm and quiet*
☐ Les animations, les festivals, les spectacles / *The performances, festivals, shows*
☐ Les vins, les produits du terroir et la gastronomie / *The wine, local produce and gastronomy*
☐ La nature et l'environnement / *Nature*
☐ Les activités de plein air et/ou sportives / *The outdoor and/or sports activities*
☐ Les châteaux et le patrimoine historique et culturel / *The chateaux and the historical and cultural heritage*
☐ Le rapport qualité/prix des prestations / *The good value for money / price*
☐ Autres / *Other* |_____|

M. Dozier - Chenonceau

11. Avez-vous réservé votre séjour ou votre visite avant de venir ?
11. Have you booked your holiday or visit before arriving in the region?

☐ Non (passez à la question 14) / *No (go to question 14)*
☐ Oui, par Internet / *Yes, on the Internet*
☐ Oui, par un autre moyen / *Yes, other than the internet*

12. A quelle période avez-vous effectué cette réservation ?
12. When did you make this reservation?

Date / *Date* : |___.___| / |_2_._0_.___.___|
Mois/*Month* Année/*Year*

13. Quel type de prestation avez-vous réservé ?
13. What sort of bookings have you made?

☐ Hébergement seul / *Accommodation only*
☐ Transport seul (train, avion...) / *Transport only (train, air…)*
☐ Seulement des activités ou des visites / *Activities or visits only*
☐ Séjour tout compris (transport, hébergement, restauration, activités…) / *All inclusive package (transport, accommodation, meals, activities…)*
☐ Autres / *Other* |_____|

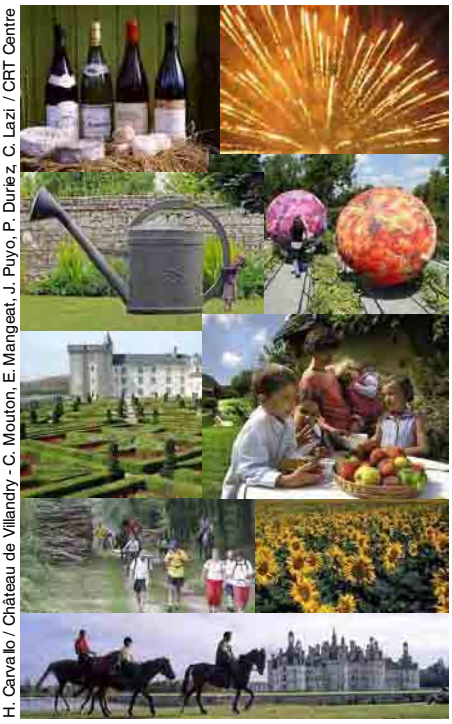
E. Mangeat - CRT Centre

14. Quelle(s) activité(s) avez-vous ou allez-vous pratiquer durant ce séjour ou visite ?
14. Which activity(ies) are you planning to take part in during your stay / visit?

☐ Aucune activité particulière (détente, repos…) / *No activity in particular (relaxation …)*
☐ Visites de monuments, de châteaux… / *Visits of monuments, chateaux…*
☐ Visites de parcs et jardins / *Visits of parks and gardens*
☐ Visites d'autres sites (musées, parcs de loisirs, zoo…) / *Visits of other sites (museums, amusement parks, zoo…)*
☐ Activités culturelles (expositions, festivals, spectacles…) / *Cultural activities (exhibitions, festivals, shows…)*
☐ Shopping / *Shopping*
☐ Achat ou dégustation de produits du terroir, vins, fromages… / *Purchase and tasting of local produce, wine, cheese...*
☐ Balade à vélo, cyclotourisme, VTT... / *Cycling, mountain bike...*
→ Avez-vous ou allez-vous utiliser l'itinéraire « Loire à Vélo » ? / *Are you planning to use the « Loire à Vélo » itinerary?*
☐ Oui / *Yes* ☐ Non / *No*
☐ Balade à pied, randonnée pédestre... / *Walking, hiking...*
☐ Activités équestres / *Horse-riding*
☐ Pêche, chasse / *Fishing, hunting*
☐ Baignade, piscine, lac, rivière / *Swimming, swimming pool, lake, river*
☐ Canoë / *Canoë*
☐ Autres activités sportives / *Other sports activities*

15. Parmi ces marques, lesquelles évoquent pour vous un produit ou une destination touristique ?
15. According to you, among the following brands, which ones are refering to a product or tourist destination?

- ☐ Berry / *Berry*
- ☐ Brenne / *Brenne*
- ☐ Châteaux de la Loire / *Chateaux of the Loire*
- ☐ Loire à Vélo / *Loire à Vélo*
- ☐ Perche / *Perche*
- ☐ Sologne / *Sologne*
- ☐ Touraine / *Touraine*
- ☐ Val de Loire / *Loire Valley*



H. Carvallo / Château de Villandry - C. Mouton, E. Mangeat, J. Puyo, P. Duriez, C. Lazi / CRT Centre

16. Quel est votre budget total pour ce séjour / ou visite, hors transport pour venir et repartir ?
16. What is the total amount of your budget for this holiday / visit excluding transport to the region?

● Budget total du séjour :
Total budget of the holiday :

|_____._____._____._____| euro (€)

↳ ● Dont, budget pour l'hébergement :
Including, total budget for accommodation :

|_____._____._____._____| euro (€)

• Si autre monnaie, précisez : |_____|
If you are using another currency please indicate which one.

• Si vous ne pouvez pas dissocier le prix du transport pour venir ou repartir, dans le budget du séjour, cochez la case ☐
If you can't separate the price of the transport to the destination from the rest of the budget, please tick the box ☐

17. Combien de personnes comptez-vous dans ce budget ?
17. How many people are included in this budget?

|____.____| personnes / *people*

Dont / *Including* :

|____.____| enfants de moins de 15 ans / *children aged under 15*

18. Quelle est votre nationalité ?
18. What is your nationality?

- ☐ Français / *French*
  Précisez votre département |__.__.__|
- ☐ Allemand / *German*
- ☐ Américain / *American*
- ☐ Britannique / *British*
- ☐ Belge / *Belgian*
- ☐ Espagnol / *Spanish*
- ☐ Italien / *Italian*
- ☐ Néerlandais / *Dutch*
- ☐ Autre, précisez / *Other, specify :*

_____

19. Quel est votre âge ?
19. How old are you?

- ☐ 18 - 24 ans / *years old*
- ☐ 25 - 34 ans / *years old*
- ☐ 35 - 44 ans / *years old*
- ☐ 45 - 54 ans / *years old*
- ☐ 55 - 64 ans / *years old*
- ☐ 65 ans et plus / *years old and over*

Merci beaucoup pour votre collaboration.
Pour participer à notre Grand Jeu Gratuit, verifiez que le questionnaire est bien rempli et postez-le sans l'affranchir dès que vous pouvez.

Thank you for your cooperation.
To enter our Free Competition, make sure that you fully fill in the questionnaire and put it in the post without franking it as soon as possible.

Imprimé avec des encres 100% végétales sur papier certifié PEFC

Gagnez vos prochaines vacances !

Région Centre

Win your next holiday !

Gagnez un séjour de rêve en Centre Val de Loire, des week-ends insolites, des bouteilles de vin ou l'un des 100 lots, en remplissant ce questionnaire et en le postant en France. Indiquez vos coordonnées pour participer au tirage au sort.

Simply fill in this questionnaire, put it in the post from France (free) for your chance to win a fabulous trip to the Loire Valley, original week-ends, bottles of wine or one of 100 other prizes. To enter the competition, please provide us with your details.

Nom / *Last name* :

Prénom / *First name* :

Adresse / *Address* :

Code postal / *Postcode* :

Ville / *City* :

Pays / *Country* :

E-mail / *Email* :

☐ J'accepte de recevoir la lettre d'information touristique mensuelle du CRT Centre-Val de Loire.
I accept to receive the Loire Valley tourist Board monthly e-newsletter.

Cette opération est gratuite et sans obligation d'achat. Elle s'adresse aux personnes de plus de 18 ans, une réponse par foyer. Les questionnaires doivent être remplis et retournés par voie postale. Les informations collectées sont destinées au CRT Centre-Val de Loire qui peut être amené à les utiliser à des fins de diffusion d'informations touristiques ou de prospection. Vous disposez d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données vous concernant (loi du 06/01/1978). Pour toutes demandes, adressez-vous au CRT Centre - 37 avenue de Paris - 45000 ORLEANS - www.visaloire.com

This operation is totally free of charge and without any obligation to purchase. It is for people aged 18 or over and is limited to one reply per household. The questionnaires should be completed and returned by post, without a stamp required. The information collected through the questionnaire is for the use of the Loire Valley Tourist Board, which may use it for the purpose of disseminating tourist information or for prospecting. In accordance with French law of the 6 January 1978, you have the right to access, rectify and cancel information that concerns you. To exercise this right, or for any further information please contact the CRT Centre, 37 Avenue de Paris, 45000 ORLEANS - France. www.visaloire.com

Le Berry Comité de Tourisme du CHER | Eure & Loir Comité Départemental du Tourisme | Le Berry Comité de Tourisme de l'INDRE | le Loiret | Centre Val de Loire | Touraine Loire Valley

Free Competition
Win your next holiday !
Grand Jeu Gratuit
Gagnez vos prochaines vacances !

ECOPLI

20 g
Validité permanente

Comité Régional du Tourisme
Centre - Val de Loire
AUTORISATION10023
45014 ORLEANS CEDEX 1